

PREGO DE PRESCRICIÓNS TÉCNICAS

1. OBXECTO DO CONTRATO

O obxecto do presente contrato é a prestación do **Servizo de Axuda no Fogar** (en diante SAF) no Concello de Ames, que inclúe a **prestación básica do sistema de servizos sociais** en réxime de libre concorrència e a **prestación a persoas en situación de dependencia valorada** que contén coa asignación deste servizo na correspondente resolución do programa individual de atención, de acordo cos pregos de prescricións técnicas e cláusulas administrativas.

Este servizo atópase encadrado dentro dos Servizos Sociais Comunitarios Básicos con planificación, coordinación e control público a través do Departamento de Servizos Sociais Comunitarios do Concello de Ames.

2. CARACTERÍSTICAS DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR

2.1. Referencias legislativas.

A *Lei 13/2008 de servizos sociais de Galicia* así como as normas relativas á regulación dos servizos sociais comunitarios, *Decreto 99/2012*, de 16 de marzo, a súa modificación aprobada polo *Decreto 148/2014*, a Orde do 31 de maio de 2016, e a regulamentación específica do servizo de axuda no fogar, *Orde do 22 de xaneiro de 2009*, vixente na parte non afectada pola Disposición derogatoria segunda do *Decreto 99/2012*, **desenvolven os contidos e condicións que debe cumprir esta prestación do Sistema Galego de Servizos Sociais.**

Neste marco, sitúanse as condicións que relacionadas coa prestación deste servizo, teñen sido desenvolvidas na diversa normativa estatal e autonómica relativa á configuración do Sistema de Autonomía e Atención á Dependencia creado pola *Lei 39/2006, do 14 de decembro, de promoción da autonomía persoal e atención á dependencia*. Entre esta normativa, compre destacar o *Decreto 15/2010, do 4 de febreiro*, polo que se regula o procedemento para o recoñecemento da situación de dependencia e do dereito á prestacións do sistema para a autonomía e atención á dependencia, o procedemento para a elaboración do programa individual de atención e a organización e funcionamento dos órganos técnicos competentes, así como a *Orde de 2 de xaneiro de 2012 pola que se desenvolve o Decreto 15/2010*, a *Orde do 19 de abril de 2013 pola que se modifica a anterior*, e o *Decreto 149/2013, do 5 de setembro*, polo que se define a carteira de servizos sociais para a promoción da autonomía persoal e a atención ás persoas en situación de dependencia e se determina o sistema de participación das persoas usuarias no financiamento do seu custo.

En todo caso, tamén se atenderá o disposto no Regulamento Municipal do Servizo de Axuda no Fogar e na Ordenanza Fiscal Reguladora do SAF vixente en cada momento.

2.2. Natureza do servizo:

1. O servizo de axuda no fogar (SAF) é un servizo público de carácter local consistente en ofrecer un conxunto de atencións a persoas ou unidades de convivencia no propio domicilio para facilitar o seu desenvolvemento e a permanencia no seu medio habitual.

2. O servizo de axuda no fogar (SAF) poderá prestarse a calquera persoa ou unidade de convivencia para as cales, de acordo coa valoración técnica correspondente, supoña un recurso idóneo de atención. De xeito particular, o servizo atenderá persoas maiores con

déficits de autonomía e persoas con discapacidade, especialmente cando carezan de apoio persoal no seu medio inmediato.

3. O SAF ten por obxecto prestar un conxunto de atencións ás persoas no seu domicilio, dende unha perspectiva integral e normalizadora, naquelas situacións nas que teñan limitada a súa autonomía persoal ou nos casos de desestruturación familiar.

2.3. Obxectivos

- a) Mellorar a calidade de vida das persoas usuarias
- b) Posibilitar a permanencia das persoas no seu contorno de convivencia habitual
- c) Favorecer e potenciar a autonomía persoal no propio domicilio
- d) Manter, mellorar e recuperar as redes de relación familiar e social
- e) Previr situacións de dependencia ou exclusión social
- f) Retardar ou evitar, na medida do posible, a institucionalización
- g) Reforzar a solidariedade e potenciar o voluntariado social
- h) Proporcionar a atención necesaria ás persoas dependentes, facilitando o descanso e respiro dos seus cuidadores.

2.4. Tipos de atención

1- No SAF, de conformidade coa valoración técnica realizada en cada caso, poderán prestarse os seguintes tipos de atencións de carácter básico:

- a) Atencións de carácter persoal na realización das actividades básicas da vida diaria (ABVD) no propio domicilio.
- b) Atención das necesidades de carácter doméstico e da vivenda que incidan e axuden na mellora do contorno das persoas usuarias e da súa familia.
- c) Acompañamento persoal na realización doutras actividades necesarias da vida diaria, tales como apoio en trámites urxentes ou no seguimento das intervencións realizadas polo sistema sanitario.

2- Con carácter complementario, e unha vez garantido o nivel básico de atención, o SAF poderá incorporar, entre outras, as seguintes atencións e servizos:

- a) Actividades de acompañamento, socialización, e desenvolvemento de hábitos saudables.
- b) Servizo de empréstimo de axudas técnicas para persoas en situación de dependencia ou dependencia temporal
- c) Adaptacións funcionais do fogar
- d) Servizo de podoloxía a domicilio
- e) Servizo de fisioterapia a domicilio
- f) Outras que puideran enmarcarse no disposto na regulamentación do SAF a nivel autonómico e no propio Regulamento Municipal de funcionamento do servizo.

3- Poderán integrarse, ademais, dentro do SAF, determinadas atencións e actividades que se desenvolvan fóra do marco do domicilio da persoa usuaria, sempre que, de acordo coa prescrición técnica sobre o contido do servizo, incidan de maneira significativa na posibilidade de permanencia no fogar e na mellora da autonomía e calidade de vida.

4- En todo caso, as atencións prestadas terán un carácter de reforzo e non substitutivo das capacidades da persoa usuaria ou doutras do seu contorno inmediato, de maneira que facilite e promova a súa autonomía.

5- **Exclúense** da prestación do servizo as seguintes cuestións:

- 1. A atención doutros membros da familia que non fosen expresamente contemplados na concesión do servizo e no conseguinte proxecto de intervención.

2. Todas aquelas actividades dirixidas ao beneficiario/a que non fosen incluídas no correspondente proxecto de prestación do servizo
3. Non se realizarán as labores de limpeza de portais e/ou escaleiras comunitarias, atención de animais, mantemento de hortas e xardíns, atención da labranza.
4. A limpeza de cristais, lámpadas, teitos, paredes, cortinas, alfombras e outras tarefas que non sexan consideradas fundamentais para o mantemento da hixiene doméstica serán realizadas con carácter excepcional e sempre que se inclúan no proxecto de intervención.
5. Exclúense do servizo todas aquelas actividades de mantemento complexo da vivenda (pintura, electricidade, fontanería, ..)
6. Exclúense do servizo a prestación de tarefas de carácter sanitario que deban ser realizadas por persoal cualificado.

3. MODALIDADES DO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR

3.1. SAF para persoas en situación de dependencia valorada

De acordo co fixado na normativa reguladora do procedemento de acceso ao Sistema para a Autonomía e Atención á Dependencia (en diante SAAD), as persoas que conten con unha resolución de plan individual de atención que inclúa o SAF municipal do Concello de Ames como recurso indicado, incorporárase a este servizo logo da correspondente instrución do expediente administrativo municipal.

A prestación destes servizos farase nas seguintes condicións, sempre de acordo coa prescrición técnica de idoneidade do servizo do/a traballador/a social de referencia nos servizos sociais comunitarios incorporada no expediente de solicitude de valoración de dependencia e a proposta da/o traballador/a social responsable técnico do SAF:

- a) Poderá desenvolverse tódolos días do ano, se ben, a prestación en horario de fin de semana e días festivos quedará limitada a aquelas atencións de carácter persoal necesarias para garantir a cobertura das necesidades básicas da vida diaria.
- b) As horas mensuais de atención, con carácter xeral, distribuiranse de forma proporcional no conxunto de cada mes. Cando se fixen varios momentos de atención dentro de un mesmo día non se realizará por fraccións inferiores a 30 minutos.
- c) Respetaranse as condicións de servizo recoñecidas no seu día ás persoas xa incorporadas ao SAF, sen prexuízo da promoción de novas fórmulas organizativas que melloren a xestión xeral do caso e que en ningún caso atenten contra os dereitos da persoa usuaria.

3.2. SAF prestación básica dos servizos sociais (libre concorrancia)

Este servizo está dirixido a persoas que sen cumprir os requisitos para acceder ao SAAD, poidan ter limitada a súa autonomía persoal, carezan de habilidades para o desenvolvemento de actividades básicas e complementarias da vida diaria e/ou presenten unha situación de ausencia ou carencia de rede social de apoio.

A prestación destes servizos farase nas seguintes condicións, sempre de acordo coa prescrición técnica de idoneidade da/o traballador/a social de referencia nos servizos sociais comunitarios e proposta da/o traballador/a social responsable técnico do SAF:

- a) Desenvolverase de luns a venres, excepto días festivos. Con carácter excepcional, e sempre que conte coa proposta técnica favorable, poderá autorizarse con carácter puntual ou continuado a realización de servizos en fins de semana e días festivos.

- b) As horas mensuais de atención, con carácter xeral, distribuiranse de forma proporcional no conxunto do mes. Como norma non se fraccionarán os tempos de atención diaria. Cando se fixen varios momentos de atención dentro de un mesmo día non se realizará por fraccións inferiores a 30 minutos.
- c) Respetaranse as condicións de servizo recoñecidas no seu día ás persoas xa incorporadas ao SAF, sen prexuízo da promoción de novas fórmulas organizativas que melloren a xestión xeral do caso e que en ningún caso atenten contra os dereitos da persoa usuaria.

4. PRESTACIÓNS OBXECTO DO CONTRATO

A empresa adxudicataria asume a prestación directa do servizo de axuda no fogar municipal baixo a dirección da persoa responsable técnica dos servizos sociais comunitarios do Concello de Ames.

A fin de avaliar as propostas, as empresas licitadoras deberán presentar un **Proxecto técnico de desenvolvemento do servizo de axuda no fogar para o Concello de Ames**, que seguirá as indicacións facilitadas no modelo que se incorpora como **anexo I** deste prego.

4.1. Xestión xeral do servizo

Respecto da xestión xeral a empresa adxudicataria realizará as seguintes funcións:

- a) Dirección e coordinación do persoal de atención directa.
- b) Coordinación cos servizos sociais comunitarios municipais.
- c) Implementación de todas aquelas prestacións básicas e complementarias ofertadas na súa proposta.
- d) Realizar avaliacións xerais do servizo e propor medidas de mellora deste en concordancia co marco normativo de prestación do SAF.

4.2. Xestión de caso

A xestión e tratamento de casos levarase a cabo por parte dos Servizos Sociais Municipais e máis da empresa adxudicataria atendendo ao recollido no punto 7 deste prego (“ORGANIZACIÓN DO TRABALLO E COORDINACIÓN ENTRE OS SERVIZOS SOCIAIS E A EMPRESA ADXUDICATARIA NO MARCO DA PRESTACIÓN DO SAF”).

4.3. As normas básicas para a prestación do servizo

Ambas prestacións (a xeral do servizo e a xestión de casos), rexeranse polas normas básicas de funcionamento do SAF no Concello de Ames, recollidas no Regulamento Municipal en vigor en cada momento, e que afectan tanto aos traballadores/as municipais como aos da empresa xestora do servizo, así como ás persoas usuarias do mesmo.

En xeral haberá que ter en conta:

- O prazo de inicio da realización dos servizos a cada usuario non poderá exceder de unha semana a partir do día da comunicación municipal da alta. Nos casos valorados como urxentes polo técnico municipal, o prazo de inicio deberá ser inmediato, sempre que a dispoñibilidade de persoal así o permita, e en ningún caso poderá exceder de 48 horas dende a comunicación.
- A empresa adxudicataria poderá propoñer cambios que afecten ao servizo en canto a persoal, horarios, plan de traballo,... si ben deberá comunicalo, coa maior brevidade posible, tanto ao persoal técnico municipal de Servizos Sociais -para que tales modificacións sexan aprobadas-, como ás persoas usuarias afectadas, co fin de evitar negligencias na execución dos servizos.

- Así mesmo o persoal técnico municipal, previa fundamentación, poderán esixir o cambio do persoal adscrito a un usuario/a, se o considera necesario para o bo funcionamento do servizo, ou cando aquel non se adapte ao perfil adecuado, ou xurda outra dificultade.
- Como norma xeral, cando a persoa usuaria non se atope no domicilio, non se prestará o servizo. De xeito excepcional e por causas graves tecnicamente avaliadas, os responsables técnicos municipais ou os da empresa, poderán decidir que o persoal auxiliar acceda ao domicilio acompañado doutra persoa diferente á usuaria.
- O persoal ao servizo da empresa adjudicataria non estará en posesión das chaves da vivenda. A entrega de chaves do domicilio por parte das persoas usuarias ao persoal a cargo da empresa, deberá ser comunicada previamente ao Concello, e en todo caso, a responsabilidade do uso que se faga da mesma vincula directamente á empresa e ao usuario/a, sen que poda trasladar en ningún caso dita responsabilidade ao Concello de Ames.
- As queixas derivadas da prestación do servizo por parte das persoas usuarias, poderán presentarse tanto ante a persoa técnica responsable da coordinación na empresa, como do persoal encargado nos Servizos Sociais Municipais, dándose en ambos casos o tratamento de xestión de queixas e reclamacións previsto na lexislación vixente para as administracións públicas.
- As queixas, suxestións, achegas, ... etc, procedentes do persoal dependente do adjudicatario e adscrito ao servizo, serán presentadas ante a persoa que exerce a coordinación por parte da empresa, ou ao través dos medios que esta, en calidade de contratante, lles sinale.
- O persoal da entidade adjudicataria deberá manter sempre e inexcusablemente o segredo profesional.
- O persoal da empresa adjudicataria non poderá aceptar ningún tipo de gratificación, doazón ou contraprestación económica por parte das persoas usuarias. A empresa será responsable do cumprimento desta norma.
- Os modelos de documentación empregados entre o usuario, empresa e concello deberán estar adaptados á normativa vixente, e serán visados polos servizos sociais municipais co obxectivo de ser compatibles cos empregados polo departamento municipal, en aras da máxima eficacia e coordinación.
- Anualmente a empresa presentará unha **Memoria de desenvolvemento do SAF** que conterá como mínimo o indicado no **anexo II**. A entrega deberá facerse antes do día 1 de febreiro do ano seguinte.
- Trimestralmente a empresa presentará un informe de xestión da actividade, recollendo a evolución global do servizo. A entrega deberá facerse dentro dos 15 días naturais seguintes á finalización de cada trimestre.

5. ÁMBITO TERRITORIAL E TEMPORAL DA PRESTACIÓN DO SAF

5.1. Ámbito territorial

A prestación do servizo realizarase como norma xeral dentro do domicilio da persoa beneficiaria e no termo municipal de Ames. De forma excepcional, e sempre que resulte tecnicamente xustificado na efectiva consecución dos obxectivos do proxecto de intervención individual, poderá autorizarse a realización de atencións puntuais noutro lugar do anteriormente fixado. Os servizos sociais municipais deberá autorizar estas actuacións cando non foran recollidas na proposta inicial de intervención.

5.2. Ámbito temporal

a) No marco de atención á dependencia, a determinación dos horarios determinados inicialmente serán flexibles e conformes cos programas individualizados de atención, de maneira que, cando menos, se garanta a cobertura de atencións de carácter persoal na realización de ABVD durante todos os días da semana, incluído días festivos, atendendo ó disposto do artigo 3.1 deste prego.

Para o SAF na modalidade de prestación básica, o calendario de prestacións establécese inicialmente de luns a venres, podendo levarse a cabo de acordo coa proposta feita polos servizos sociais municipais, en fins de semana e festivos, cando este aspecto sexa valorado como imprescindible para o cumprimento dos obxectivos do proxecto de intervención individual.

b) Establécese como horario preferente de atención de 7:00 a 22:00 horas, coas mesmas excepcións reflectidas no punto anterior.

Excepcionalmente, poderase prestar o servizo fóra do período sinalado por posibles necesidades especiais debidamente xustificadas e valoradas polo/a traballador/a social responsable do servizo no Concello, debidamente contemplado no proxecto individual.

Terán a consideración de horas ordinarias as prestadas e luns a venres de 7:00 a 22:00 e sábados de 7:00 ata as 15:00 e a condición de horas festivas os sábados de 15:00 a 22:00, domingos e festivos de 7:00 a 22:00.

c) O tempo e horarios de atención poderán ser modificados cando varíen as circunstancias persoais ou familiares das persoas, ou ben de xeito puntual por necesidades da organización e dispoñibilidade do servizo municipal. Estas modificacións poderán darse tanto a instancia dos servizos sociais do concello, como da empresa adxudicataria co visto e prace dos técnicos municipais, e coa conseguinte comunicación aos interesados e, no seu caso, ao SAAD.

d) Tanto para o establecemento inicial dos horarios de prestación dos servizos, como para a atención de incidencias, substitucións ou reforzos, outorgarase prioridade absoluta ás labores de apoio para a realización das ABVD, quedando a execución do resto das actuacións relegadas a horarios libres.

e) A distribución horaria do servizo atenderá a criterios técnicos e na súa fixación deberá escoitarse a demanda da persoa beneficiaria ou de quen a represente. A persoa técnica responsable do saf nos servizos sociais municipais efectuará unha proposta que será vinculante para a fixación do horario por parte da empresa, sen prexuízo da necesidade de realizar pequenas adaptacións para a correcta organización da prestación do servizo.

6. MEDIOS PERSOAIS E MATERIAIS PARA A PRESTACIÓN DO SAF

6.1. Medios persoais

A empresa adxudicataria deberá dispoñer en todo momento de persoal suficiente e coa titulación axeitada para a prestación do servizo, axustándose ao disposto na normativa vixente en materia de laboral e de regulamentación desta prestación.

a) Persoal técnico:

Para a correcta coordinación de casos do servizo, a entidade adxudicataria asignará a persoa/s cunha cualificación mínima de diplomatura universitaria na área de servizos sociais, cunha experiencia mínima de dous anos en postos de coordinación do saf. No caso de que o número de persoas usuarias sexa menor de 50, o persoal técnico mínimo exixible será de 0,02 profesionais en cómputo de xornada completa por persoa usuaria. Nos demais casos aplicarase a seguinte táboa:

Número de persoas usuarias	Persoal técnico mínimo
50 a 99	1 técnico xornada completa
100 a 199	2 técnicos a xornada completa
200 a 399	3 técnicos a xornada completa
Incrementos sucesivos	Por cada grupo de 200 persoas usuarias corresponderá un incremento de 1 técnico/a titulado/a a xornada completa

As funcións a desenvolver serán:

- * Realización da visita inicial e elaboración e seguimento do proxecto de intervención (en coordinación cos Servizos Sociais de Atención Primaria) para cada usuario/a, excepto naqueles casos nos que expresamente se designe polo Departamento de Servizos Sociais de Atención Primaria un/ha traballador/a social municipal.

O proxecto de intervención deberá ser validado pola persoa responsable técnica do saf dos servizos sociais comunitarios.

- * Coordinación do traballo con cada auxiliar de forma individual e grupal.

- * Seguimento e valoración do traballo da persoa auxiliar mediante visitas a domicilio dos casos que atenda, que se plasmara no informe bimestral de seguimento.

- * Valoración da efectividade dos servizos prestados, coa conseguinte proposta de continuidade ou modificación de servizos.

- * Coordinación periódica coa persoa responsable do saf a nivel municipal, así coma con outros profesionais que puideran intervir no servizo e cuxa implicación resultase tecnicamente procedente.

A efectos desa coordinación do servizo, a entidade adxudicataria debe nomear unha única persoa técnica interlocutora co Concello, informando, as súas posibles substitucións.

- * Organización e supervisión do traballo da persoa axudante de coordinación, se a houbera, así como de outros profesionais técnicos que con motivo da implementación da proposta formulada pola empresa adxudicataria participen na prestación do SAF.

- * Elaboración e entrega dos partes de traballo ao persoal auxiliar, analizando os mesmos e procedendo en consecuencia para a súa resolución.

- * Participación na formación continuada de auxiliares e deseño de cursos en materia de servizos sociais, na medida que se establezan nos plans de formación da empresa concesionaria.

- * Atención continuada de incidencias que poidan producirse durante o desenvolvemento do servizo ou, no seu caso, delegación desta competencia en persoal cualificado

- * Outras funcións análogas, de acordo coa súa categoría profesional que poidan resultar necesarias para o desenvolvemento desta prestación.

A empresa poderá nomear unha persoa axudante de coordinación que exercerá as funcións de apoio á coordinación que resulten oportunas e estará baixo a supervisión directa de quen exerza aquela.

En calquera caso, a entidade deberá designar, cando menos, outra persoa de referencia con capacidade de resolución de situacións extraordinarias, así como períodos de vacacións, á que poder dirixirse ante a imposibilidade de contacto coa coordinadora do servizo.

b) Persoal auxiliar:

A atención directa do SAF será prestada por auxiliares de axuda no fogar que contarán

coa titulación requirida en cada momento para a prestación de servizos ás persoas obxecto de atención no SAF, segundo o fixado na propia orde autonómica que regula este servizo e na normativa laboral e formativa vixente en cada momento.

O persoal que preste servizo ás persoas en situación de dependencia valorada, deberá estar en posesión do título de Técnico en Atención a Persoas en Situación de Dependencia ou equivalente, regulado no Real Decreto 1593/2011, do 4 de novembro, ou en posesión do certificado de profesionalidade de atención sociosanitaria a persoas no domicilio ou equivalente, regulado no Real Decreto 1379/2008, do 1 de agosto, polo que se establecen os certificados de profesionalidade da familia profesional de servizos socioculturais e á comunidade, así como calquera outra titulación ou certificado de profesionalidade que estea vixente na normativa de aplicación.

De igual forma, a empresa adjudicataria deberá manter un programa de formación continuada de acordo á normativa vixente.

Este persoal realizará, no propio domicilio ou no contorno, as actividades precisas para executar as atencións propias do SAF, seguindo as pautas de actuación e coidados indicados pola persoa coordinadora do servizo.

A empresa licitadora non poderá encomendar a realización dun servizo a persoal que teña relación de parentesco coa persoa usuaria ata o 2º grao de afinidade e 3º de consanguinidade.

Ademais da atención directa o persoal auxiliar deberá informar á coordinadora da evolución do caso e con carácter inmediato dará conta das incidencias que teñan lugar.

c) Persoal técnico adicional:

Este persoal desenvolverá aquelas atencións complementarias relacionadas co contrato e xestión do mesmo, en relación co que a empresa adjudicataria formulara na súa oferta e deberá contar coa titulación oficial que corresponda ao tipo de intervención que desenvolva.

Máis alá do cumprimento da obriga de subrogación do persoal, así como do convenio colectivo do sector, a empresa adjudicataria promoverá a estabilidade no emprego ao longo do período de xestión deste contrato público, tendo en conta asemade criterios de accesibilidade universal e de deseño para todos, tal como son os definidos na Lei 51/2003 de Igualdade de Oportunidades, non Discriminación e Accesibilidade Universal das Persoas con Discapacidade.

En relación cos recursos persoais anteriormente detallados é preciso ter en consideración que :

1. O persoal da empresa adjudicataria en ningún caso poderá considerarse con relación laboral contractual, funcional ou de natureza análoga respecto ao Concello de Ames, debendo a empresa adjudicataria ter debidamente informado ao seu persoal de dito extremo.
2. Non se poderá subcontratar a execución da prestación principal (atencións de carácter básico) do servizo de axuda no fogar, entendendo por tal a intervención continua e regular nos domicilios vinculada ó proxecto de intervención individual.
3. Só se poderán subcontratar as prestacións de carácter complementario do servizo, entendendo por tales aquelas que teñan carácter non regular, as que se poidan executar fora do domicilio e as que reforcen a atención regular por medios técnicos ou humanos especializados.
4. Os gastos de desprazamento para a prestación do servizo correrán a cargo da empresa licitadora.

6.2. Medios materiais

1) Local de referencia e dotación:

A empresa adxudicataria deberá contar con un local accesible de referencia, que será a sede da base operativa do programa, e que en todo caso deberá estar situado na localidade de Bertamiráns, no Concello de Ames.

O local disporá dos medios axeitados para o arquivo de información de carácter confidencial, para a celebración de reunións e deberá dispor de liña telefónica e conexión a internet. Ademais, a efectos de posibilitar o contacto permanente durante o período de atención do servizo, a persoa coordinadora deberá contar con teléfono móbil.

Tal acreditación poderá facerse mediante a presentación dun contrato de arrendamento ou da escritura de propiedade no que se especifique claramente o enderezo das instalacións. Esta documentación deberá acreditarse no momento de formalizar o contrato.

2) Roupa de traballo:

A empresa adxudicataria facilitará un equipo de traballo axeitado para a realización das súas tarefas ás auxiliares de axuda no fogar. Na uniformidade figurará a imaxe corporativa do Concello de Ames e o texto "Servizo de Axuda no Fogar". O persoal quedará obrigado ao seu uso durante a realización do seu traballo.

3) Axudas técnicas:

A empresa adxudicataria deberá poñer a disposición das persoas usuarias axudas técnicas ofertadas no prazo máximo de 5 días, a partir da prescrición da/o traballador/a social responsable do saf municipal.

As axudas técnicas mínimas que a empresa adxudicataria do contrato deberá poñer a disposición por anualidade serán as seguintes:

CONCEPTO DE AXUDA TÉCNICA	MÍNIMO DE UNIDADES POR ANO
- Guindastres de mobilización	3
- Camas articuladas motorizadas con colchón adaptado	3
- Colchóns antiescaras	3
- Cadeira xiratoria de baño	5
- Cadeiras de rodas manuais	3

4) Medios materiais complementarios:

A entidade adxudicataria deberá estar acreditada conforme ó disposto normativa de referencia, en especial na Lei 39/2006, de 14 de decembro, de Promoción da Autonomía e Atención á Dependencia, na Lei 13/2008, do 3 de decembro de Servizos Sociais de Galicia e no Decreto 254/2011 do 23 de decembro, polo que se regula o réxime de rexistro, autorización, acreditación e a inspección dos servizos sociais en Galicia.

Previo á sinatura do contrato, e de acordo co expresado, a entidade adxudicataria deberá estar inscrita no Ruepss e contar cun programa de axuda no fogar autorizado no ámbito do Concello de Ames.

Deberá dispor dun plan específico para a migración e transferencia de datos entre a empresa adxudicataria e a empresa saínte así como unha boa xestión ó respecto da destrución de datos.

A entidade adxudicataria adaptará as súas comunicacións co concello ás indicacións facilitadas polos servizos sociais municipais. Así mesmo, deberá estar en disposición de empregar os medios telemáticos que o concello estableza para facilitar a xestión integral do servizo e, en particular, a supervisión e control da prestación executada pola empresa, tanto no referido á atención directa: cumprimento de horarios, comunicación e resolución de incidencias ou xestión de queixas; como axilizar os procedementos administrativos vinculados á alta, seguimento, suspensión de servizos ou facturación, entre outros.

A empresa adxudicataria disporá dun seguro de responsabilidade civil para a cobertura dos riscos que puidesen derivarse da relación contractual co Concello de Ames, tendo que dispoñer do mesmo antes da formalización do contrato.

Así mesmo, porá a disposición do SAF do Concello de Ames todos aqueles medios materiais e informáticos que resulten necesarios para implementar correctamente o conxunto de prestacións ofertadas na súa proposta.

7.- ORGANIZACIÓN DO TRABALLO E COORDINACIÓN ENTRE OS SERVIZOS SOCIAIS E A EMPRESA ADXUDICATARIA NO MARCO DA PRESTACIÓN DO SAF

A nivel operativo, a persoa responsable do contrato do SAF no Concello, será a encargada de transmitir as pautas a seguir á persoa coordinadora nomeada pola empresa e manterá con ela unha interlocución fluída e frecuente, tanto presencial como por medios telemáticos ou telefónicos.

7.1. Obrigas dos servizos sociais comunitarios

- Os servizos sociais comunitarios iniciarán, instruirán e resolverán os expedientes de acceso a praza no SAF, sen prexuízo das peculiaridades vinculadas a aqueles servizos que se enmarcan dentro do SAAD.
- Remitirán á empresa adxudicataria a comunicación e a documentación pertinente para proceder a facer efectiva unha nova alta, tanto de xeito ordinario coma urxente.
- Comunicarán á empresa adxudicataria toda aquela información da que teñen coñecemento e que resulte de relevancia para a correcta xestión dos expedientes.
- Os servizos sociais promoverán e participaran das reunións de coordinación necesarias para garantir a correcta prestación do SAF.
- Realizar o cálculo e xestión dos copagos en ambas modalidades, segundo os criterios vixentes.
- Dirixir, inspeccionar e avaliar dende unha perspectiva técnica o servizo prestado pola empresa, a través dos medios que se estimen oportunos.
- Mediar naquelas situacións de conflito que puideran xurdir con destinatarios/as obxecto do servizo.
- Determinar as directrices ou premisas da organización e da xestión do servizo, instar para que o Concello ordene as modificacións na prestación que o interese público aconselle, así como establecer os indicadores e requisitos de calidade a cumprir pola empresa adxudicataria.
- Propoñer as actualizacións da regulamentación do Programa de axuda no fogar.

7.2. Obrigas da empresa adxudicataria do SAF e do seu persoal adscrito ó SAF

5. Realización de visita inicial e emisión de proposta de proxecto de intervención por parte da coordinadora do caso que deberá ser validado polo/a traballador/a responsable técnica do saf dos servizos sociais comunitarios básicos.

6. Asignación do persoal auxiliar de SAF, procurando a mellor adaptación ás características do servizo que se presta en cada caso concreto. Deberase ademais manter actualizadas as relacións de auxiliares que prestan os servizos, rexistrando os cambios de auxiliar e de horario, e comunicándoo no seu debido tempo aos técnicos municipais.

7. O persoal técnico da empresa realizará as visitas que resulten pertinentes e emitirá cando menos con carácter bimestral un informe de seguimento de cada usuario. Ditos informes deberán ser remitidos pola coordinadora do servizo ó Concello dentro dos primeiros 5 días do mes seguinte.

8. A empresa, a través da súa coordinadora, comunicará á maior brevidade posible (sen esperar ao informe de seguimento) aquelas circunstancias que poidan alterar de forma significativa a prestación do servizo e efectuará propostas de modificación que melloren a atención proporcionada polo SAF así como, no seu caso, fundamentará a pertinencia da baixa neste servizo debido á súa inadecuación.

9. A empresa adxudicataria remitirá ós servizos sociais a planificación mensual de cada usuario do servizo, 5 días antes do inicio do mes, onde se recollerá o nome da persoa e horario diario previsto para o seguinte mes, de acordo ó proxecto de intervención, ás horas concedidas e adaptado ós días de atención de cada mensuralidade.

Cada persoa usuaria deberá recibir unha copia do seu horario para o seguinte mes, tamén con 5 días de antelación, constando na empresa que as persoas usuarias foron informadas do mesmo.

10. Tamén serán comunicadas, á maior brevidade posible, as ausencias do domicilio e suspensións temporais. Para a xestións destas incidencias, elaborárase un protocolo de recollida e comunicación entre a persoa usuaria, empresa e os servizos sociais municipais, que será visado polos servizos municipais.

A empresa adxudicataria farase cargo do custe da impresión dos modelos de aviso das ausencias e de suspensións temporais.

11. No caso de ausencias (consultas médicas, visita familiar, vacacións,...) non comunicadas polo usuario conlevará a facturación do primeiro servizo pola empresa ó Concello.

12. A empresa comunicará ós servizos sociais a incorporación de persoal en prácticas e solicitará ás persoas usuarias autorización para a participación destas persoas profesionais en formación na atención que se lle preste.

13. Preparación para a incorporación, coordinación e seguimento do persoal voluntario que realice labores de acompañamento social de persoas usuarias do SAF.

14. Garantirá a atención de xeito ininterrompida os 365 días do ano, do modo disposto nas condicións dos presentes pregos e no proxecto de intervención de cada persoa beneficiaria.

15. Efectuará os mínimos cambios na asignación do persoal auxiliar, a fin de evitar desorientacións e alteracións que afecten ao desenvolvemento da vida cotiá e á

intimidade da persoa. Así mesmo, a alternancia das auxiliares que prestan a atención directa axustarase aos cambios mínimos e imprescindibles para garantir a prestación flexible e adaptada ás necesidades das persoas usuarias.

16. Mensualmente, e dentro dos 5 primeiros días do mes seguinte, previo á presentación da factura relativa aos servizos prestados que se remitirá o departamento de intervención, de acordo ó recollido no apartado 7.3. a empresa adxudicataria remitirá aos servizos sociais comunitarios:

- unha relación das persoas beneficiarias, onde se faga constar as horas efectivamente prestadas e as auxiliares asignadas a cada caso.

- unha relación das persoas usuarias coa distribución diaria de prestación de cada servizo, onde se recollerá o nome da persoa usuaria e horario exacto prestado cada día do mes de acordo á planificación mensual, previamente remitida.

17. A empresa deberá comunicar previamente ó Concello de Ames de aqueles servizos que vaia a realizar de xeito privado a tódalas persoas que son usuarias do saf no Concello.

18. A coordinadora do SAF participará de todas aquelas reunións de coordinación cos servizos sociais comunitarios que resulten precisas para garantir a correcta prestación do servizo. Con carácter xeral manterase cando menos unha reunión de coordinación mensual co/a traballador/a social responsable do saf no Concello de Ames.

19. A alta dos servizos efectuarase no prazo máximo de 7 días naturais dende a comunicación por parte do Concello de Ames, debendo confirmar por correo electrónico en 48 horas ós servizos sociais municipais a data de inicio de servizo.

20. No caso de inicio de carácter urxente ou cando os servizos sociais comunitarios aprecien motivos para a modificación urxente das condicións de prestación do SAF, a empresa deberá reducir o tempo indicado no apartado anterior, quedando este limitado ao que resulte imprescindible para non interferir na correcta xestión xeral do SAF. En calquera caso, este inicio ou modificación realizarase nun prazo máximo de 48 horas cando se trate de garantir a cobertura de necesidades básicas.

21. Empregarase a imaxe corporativa do Concello de Ames en toda a documentación utilizada na execución do contrato.

22. A empresa adxudicataria respectará as condicións do servizo que se veña prestando, sen prexuízo da promoción de novas formas organizativas que redunden nunha mellora da prestación global e en ningún caso atente contra os dereitos das persoas usuarias.

23. A entidade adxudicataria e o seu persoal, en canto á protección e o tratamento de datos de carácter persoal que coñeza con motivo da prestación do SAF municipal, respectará as normas vixentes nesta materia.

24. Con carácter mensual remitirá un informe ós servizos sociais detallando a implementación, seguimento, cuantificación e valoración das melloras ofertadas no proceso de licitación.

25. A empresa deberá contar cun sistema de avaliación propio que garanta un axeitado funcionamento da organización do servizo e colaborará co Concello de Ames, de selo caso, para a posta en marcha dos sistemas de control da calidade.

26. É necesario ter en conta as características do sector de poboación destinataria, por este motivo é indispensable que a execución do servizo se preste nun clima de confianza e de seriedade que vai máis aló da mera execución mecánica do servizo. Isto require que a relación entre o Concello e a entidade adxudicataria sexa fluída e con continuidade.

27. A empresa porá a disposición dos usuarios do saf un número de telefono da entidade que sexa operativo durante o horario da prestación do servizo tódolos días do ano.

7.3. Procedemento para a facturación

A empresa adxudicataria do Servizo de Axuda a Domicilio, remitirá:

1- Ao responsable técnico municipal do SAF, en soporte dixital compatible co do Concello:

- Diariamente:

Parte de incidencias do servizo no que se recollerá: altas, baixas, ampliacións, suspensións, reducións, reanudacións, cambios de días ou de franxas horarias, cambios de plans de traballo, de profesionais asignados aos servizos, indicando data, motivo das mesmas e sinalando nome e DNI da persoa a quen se fai referencia. Inclúranse tamén as observacións que se consideren pertinentes.

- Mensualmente (nos primeiros cinco días do mes seguinte):

- A empresa adxudicataria remitirá ós servizos sociais a distribución horaria de prestación de cada servizo, onde se recollerá ordenado alfabeticamente o nome da persoa e horario exacto prestado diariamente dentro do mes, de acordo ó proxecto de intervención e atendendo á planificación mensual previamente remitida.
- Listaxe nominal do computo de horas do mes anterior ordenado alfabeticamente, nunha folla de cálculo, da relación de usuarios co/a traballador/a social de base de referencia, o grao de dependencia, o número total de horas concedidas/mes, o total de horas prestadas/mes con detalle de horas ordinarias e festivas e o apartado de observacións onde se especificarán as incidencias habidas para cada expediente nese mes.

Deberá existir unha listaxe para dependencia e outra para libre concorrencia.

- Listaxe das axudas técnicas e servizos profesionais complementarios prestados no mes, de selo caso, detallando a persoa beneficiara e os días de atención.

2- O departamento de Intervención Municipal (dentro dos vinte días primeiros do mes seguinte):

- Factura correspondente aos servizos realizados no mes anterior. Esta factura deberá especificar o mes ao que se refire e indicar de forma separada as horas laborais e festivas de cada un dos servizos, por un lado facturación do Servizo a través de Dependencia e por outro, facturación do Servizo por Libre Concorrencia.

Esta factura deberá ir acompañada dun listado nominal, nunha folla de calculo, de expedientes recollendo os datos remitidos anteriormente a servizos sociais unha vez revisados por este departamento.

So se poderán facturar as horas efectivamente prestadas, de acordo á normativa vixente. En calquera caso, se houbese algunha modificación atenderase ó normativamente disposto.

Os tempos de desprazamentos entre os enderezos onde se presta o servizo son computables a efectos de tempo de traballo para as traballadoras que o prestan, aínda que non son facturables como horas de prestación efectiva do servizo.